Commissariat aux langues officielles

2013-2014

Rapport sur les plans et les priorités

L'honorable Peter Penashue
Président du Conseil privé de la Reine pour le Canada

Table des matières

Message du commissaire aux langues officielles 1

Section I : Survol de l'organisation 3
- Raison d'être 3
- Responsabilités 3
- Résultat stratégique et Architecture d'alignement de programme 3
- Priorités organisationnelles 4
- Analyse des risques 6
- Sommaire de la planification 8
- Profil des dépenses 10
- Budget des dépenses par crédit voté 11

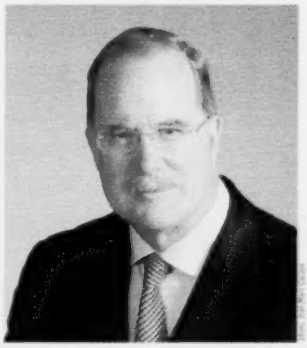
Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique 13
- Résultat stratégique 13
- 1er programme : Protection des droits linguistiques 13
- Faits saillants de la planification 14
- 2e programme : Promotion de la dualité linguistique 15
- Faits saillants de la planification 17
- 3e programme : Services internes 19
- Faits saillants de la planification 20

Section III : Renseignements supplémentaires 21
- Principales données financières 21
- États financiers prospectifs 22
- Liste des tableaux supplémentaires 22
- Rapport sur les dépenses fiscales et les évaluations 22

Section IV : Autres sujets d'intérêt 23
- Coordonnées de l'organisation 23

Notes de fin d'ouvrage 24

Message du commissaire aux langues officielles



J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2013-2014 du Commissariat aux langues officielles qui énonce les priorités organisationnelles, les résultats attendus et les prévisions de dépenses.

À titre de commissaire, mes principales responsabilités sont de veiller à ce que les droits linguistiques soient protégés et respectés au Canada et d'avoir une influence sur la façon dont la dualité linguistique est promue dans la société canadienne. En tant qu'agent du Parlement, j'offre aux parlementaires des avis impartiaux basés sur des renseignements objectifs et concrets pour les aider à s'acquitter de l'un de leurs rôles importants, celui de tenir le gouvernement fédéral responsable de la reconnaissance et du respect du statut d'égalité du français et de l'anglais au Canada. Le Commissariat travaille à maintenir la dualité linguistique comme valeur fondamentale de la société canadienne et caractéristique essentielle de la fonction publique fédérale.

Au cours de la prochaine année, le Commissariat interviendra de façon stratégique auprès du gouvernement fédéral et d'autres organismes-clés afin que leurs actions envers la dualité linguistique rejoignent plus de Canadiennes et de Canadiens. Par exemple, nous travaillerons à améliorer l'accès à l'éducation dans la langue de la minorité et à l'apprentissage de la langue seconde. Nous mènerons également des interventions ciblées auprès du gouvernement et des institutions fédérales pour protéger les droits linguistiques dans un contexte de restrictions budgétaires et de modernisation des services publics, ainsi que pour mieux comprendre les répercussions possibles de ces restrictions et de ces changements. Nous collaborerons avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres organismes, dans le but d'analyser l'incidence du recensement de 2011 sur les services bilingues offerts aux communautés de langue officielle dans les bureaux gouvernementaux à l'échelle du pays.

Le Commissariat élaborera une stratégie d'intervention afin de porter à l'attention du gouvernement fédéral les effets bénéfiques de l'immigration sur la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Nous mettrons aussi en œuvre une stratégie pour sensibiliser davantage les deux collectivités de langue officielle à l'importance de la dualité linguistique en tant que valeur canadienne. Un environnement positif pour les communautés de langue officielle en situation minoritaire partout au pays dépend de la relation harmonieuse qu'elles entretiennent avec les deux collectivités de langue officielle.

Enfin, nous prendrons des mesures pour gérer efficacement une période d'importantes transitions, y compris celle qui préparera l'arrivée de mon successeur, tout en favorisant un environnement de travail sain dans l'organisation. La réinstallation des bureaux de l'administration centrale nous donnera l'occasion de nous pencher sur nos méthodes de travail et nos opérations. Ainsi, nous maximiserons tous les gains possibles d'efficacité que pourrait entraîner un éventuel partage de ressources avec d'autres agents du Parlement.

Graham Fraser

Section I : Survol de l'organisation

Raison d'être

Le mandat du commissaire aux langues officielles est de veiller à la mise en œuvre intégrale de la *Loi sur les langues officielles*[i], de protéger les droits linguistiques des Canadiens et des Canadiennes et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Le Président du Conseil privé de la Reine pour le Canada est responsable de déposer au Parlement les rapports administratifs du Commissariat, y compris le Rapport sur les plans et les priorités et le Rapport ministériel sur le rendement.

Responsabilités

L'article 56 de la *Loi sur les langues officielles* énonce ce qui suit :

> Il incombe au commissaire de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente *Loi* et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

En vertu de la *Loi*, le commissaire a pour mandat de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures nécessaires à la réalisation des trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles*, soit :

- l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
- la progression vers l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution de la Chambre des communes et du Sénat, pour un mandat de sept ans. Il relève directement du Parlement.

Résultat stratégique et Architecture d'alignement de programme

Afin d'accomplir son mandat efficacement, le Commissariat aux langues officielles (le Commissariat) s'efforce d'atteindre son résultat stratégique unique grâce au travail réalisé sous ses trois programmes interdépendants qui se présentent comme suit :

<table>
<tr><td>Résultat stratégique</td><td colspan="2">Les droits garantis en vertu de la Loi sur les langues officielles sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Programme</td><td>1. Protection des droits linguistiques</td><td>2. Promotion de la dualité linguistique</td></tr>
<tr><td colspan="2">3. Services internes</td></tr>
</table>

Priorités organisationnelles

En se basant sur l'analyse de son environnement, le Commissariat a établi quatre priorités organisationnelles. Le tableau ci-dessous énonce chaque priorité organisationnelle, précise la façon dont chaque priorité contribue au résultat stratégique, et décrit la raison pour laquelle il s'agit d'une priorité dans l'exercice de planification visé par ce rapport. On y trouve aussi les plans que le Commissariat prévoit entreprendre, particulièrement en 2013-2014, pour donner suite à chaque priorité. (Se reporter à la section II sous la rubrique « Faits saillants de la planification » pour des renseignements plus détaillés sur les initiatives mentionnées dans le tableau.)

Priorité	Type[1]	Résultat stratégique et/ou programmes
1. Intervenir auprès du gouvernement et autres acteurs-clés afin que leurs actions envers la dualité linguistique rejoignent les Canadiennes et les Canadiens.	Nouvelle	Cette priorité est liée au résultat stratégique du Commissariat : les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

La promotion de la dualité linguistique exige des actions continues, mais qui doivent être aussi ciblées et périodiquement mises à jour. Rendre le français et l'anglais plus présents dans la vie de tous les jours des Canadiennes et des Canadiens augmentera l'engagement envers la dualité linguistique et son acceptation à titre de valeur fondamentale.

Plans en vue de donner suite à la priorité :

1.1 Influencer le gouvernement, les institutions fédérales et autres acteurs-clés en vue d'améliorer l'accès à l'apprentissage en langue seconde et l'accès à l'apprentissage de la langue seconde.

1.2 Agir auprès des institutions fédérales et des acteurs-clés responsables des événements sportifs et culturels d'envergure afin que ces derniers reflètent pleinement la dualité linguistique canadienne.

1.3 Mettre en œuvre une stratégie pour sensibiliser davantage les deux collectivités de langue officielle à l'importance de la dualité linguistique.

[1] Les différents types de priorités sont les suivants : priorité **déjà établie** – établie au cours du premier ou du deuxième exercice précédant l'exercice visé dans le rapport; priorité **permanente** – établie au moins trois exercices avant l'exercice visé dans le rapport; priorité **nouvelle** – établie au cours de l'exercice visé dans le RPP.

Priorité	Type	Résultat stratégique et/ou programmes
2. Intervenir de façon ciblée auprès du gouvernement et des institutions fédérales pour assurer la protection des droits linguistiques dans un contexte de restrictions budgétaires et de modernisation des services.	Nouvelle	Cette priorité est liée au résultat stratégique du Commissariat : les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

Afin de maximiser son impact, le Commissariat se doit de tenir compte des changements importants au sein de la fonction publique fédérale, de déterminer où les droits linguistiques sont menacés et de promouvoir des mesures correctives.

Plans en vue de donner suite à la priorité :

2.1 Cerner les tendances des restrictions budgétaires fédérales et leur incidence sur le maintien des droits linguistiques et l'avancement de la dualité linguistique.

2.2 Évaluer l'état de la conformité des institutions fédérales avec la *Loi sur les langues officielles* pour servir de référence pour le nouveau commissaire.

2.3 Maximiser l'impact des interventions du commissaire devant les tribunaux.

2.4 Agir auprès du Secrétariat du Conseil du Trésor et d'autres acteurs afin d'analyser l'impact sur l'accès aux services bilingues des bureaux fédéraux, notamment par les communautés de langue officielle[2], à la suite du recensement 2011.

Priorité	Type	Résultat stratégique et/ou programmes
3. Intervenir auprès du gouvernement et de certaines institutions fédérales pour que les communautés de langue officielle puissent bénéficier de l'impact de l'immigration sur leur vitalité.	Nouvelle	Cette priorité est liée au résultat stratégique du Commissariat : les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

Pour maintenir la vitalité des communautés de langue officielle, il faut assurer un équilibre linguistique

[2] Dans ce rapport, les communautés de langue officielle en situation minoritaire sont désignées par l'expression abrégée « communautés de langue officielle ».

Priorité	Type	Résultat stratégique et/ou programmes
approprié au sein de la population immigrante du Canada. Le commissaire prendra des mesures pour rappeler aux acteurs-clés combien les immigrants des deux collectivités de langue officielle du Canada doivent également être au cœur de la politique nationale de l'immigration. **Plan en vue de donner suite à la priorité :** 3.1 Élaborer une stratégie d'intervention auprès de Citoyenneté et Immigration Canada et d'autres acteurs-clés engagés dans le recrutement et l'intégration de nouveaux arrivants au sein des communautés de langue officielle.		

Priorité	Type	Résultat stratégique et/ou programmes
4. Gérer efficacement une période d'importantes transitions tout en favorisant un environnement de travail sain.	Nouvelle	Cette priorité est liée au programme des Services internes.

Description

Pourquoi s'agit-il d'une priorité?

Afin de soutenir la continuité de ses activités de protection et de promotion pendant une période de changements importants, le Commissariat adoptera une approche structurée qui puisse à la fois tirer avantage de nouvelles occasions qui se présenteront tout en tenant compte des besoins des employés qui en assurent le succès.

Plans en vue de donner suite à la priorité :

4.1 Gérer la transition vers : (i) un nouveau commissaire, (ii) de nouveaux locaux pour l'administration centrale du Commissariat et (iii) de nouvelles technologies.

4.2 Étudier des possibilités de services partagés.

Analyse des risques

Le contexte stratégique et l'environnement opérationnel du Commissariat comportent des facteurs externes et internes qui posent un certain nombre de risques à l'atteinte des résultats visés par l'organisation. Ces risques influent sur le choix des priorités organisationnelles, sur les plans pour les réaliser, puis sur le rendement du Commissariat. Les trois principaux risques auxquels le Commissariat fera face sont décrits ci-dessous. Les stratégies d'atténuation existantes et d'autres à venir permettront au Commissariat de gérer ces risques le plus efficacement possible.

1. **Capacité de répondre aux attentes** – Risque que le Commissariat n'ait pas la capacité requise pour répondre aux attentes des parlementaires, du public et des institutions fédérales.

La capacité du Commissariat de traiter les plaintes et de répondre aux demandes de renseignements des institutions, du public et des parlementaires, en plus de soutenir les services internes et juridiques nécessaires à la réalisation de ces activités, pourrait ne pas correspondre aux attentes de ses interlocuteurs. Le Commissariat anticipe une hausse de la demande de ses services, en raison notamment des contraintes budgétaires à la fonction publique et de la fermeture de bureaux régionaux dans plusieurs institutions fédérales. L'accès maintenant plus aisé aux services du Commissariat via le web pourrait aussi provoquer une hausse des demandes de renseignements et des plaintes. De plus, le Commissariat amorce une année de transition (nouveau leadership, déménagement, mise en œuvre d'un nouveau système de gestion de l'information), qui pourrait affecter provisoirement la productivité du personnel.

Ce risque est déjà géré au moyen d'exercices intensifs visant à réduire l'arrérage de plaintes, le maintien d'un bassin de ressources pré-qualifiées et l'utilisation judicieuse de ressources externes. Le Commissariat a aussi amélioré certains processus pour accroître l'efficacité. Afin d'atténuer le risque davantage, le Commissariat tiendra des sessions d'information, à l'intention des parlementaires, sur le déroulement typique d'une enquête, de façon à mieux gérer leurs attentes. Le Commissariat affichera ses normes de service sur le site web pour mieux informer le public du niveau de service auquel s'attendre, et y affichera aussi le taux de respect des normes atteint. Enfin, la mise en œuvre du nouveau système d'information de gestion, qui s'étale sur trois ans, par module, offrira aux employés un meilleur accès à l'information et aux outils requis pour travailler efficacement.

2. **Pertinence des interventions du commissaire et de ses pouvoirs d'influence** – Risque que la pertinence des interventions du commissaire et de ses pouvoirs d'influence soit remise en question.

Les outils traditionnels du Commissariat pour influencer le gouvernement et sensibiliser le public risquent d'être moins efficaces dans le contexte actuel : les restrictions budgétaires au sein de la fonction publique font en sorte que les institutions fédérales ont plus de difficulté à respecter leurs obligations linguistiques; la *Loi sur les langues officielles* (1988) comporte des limites et le climat politique au pays évolue, notamment en ce qui a trait à la réalité linguistique des Canadiennes et des Canadiens.

Pour gérer ce risque, le Commissariat intervient auprès du gouvernement et des institutions fédérales pour assurer la continuité de la *Feuille de route pour la dualité linguistique* qui prend fin le 31 mars 2013, formule des recommandations pertinentes et mesurables, exerce un suivi rigoureux de la mise en œuvre des recommandations qu'émet le commissaire, établit un modèle régional qui permet de maximiser les interventions du commissaire, et fait une utilisation plus proactive et stratégique des recours juridiques. Le Commissariat appuie un certain nombre de projets de loi présentement devant le Parlement pour modifier la *Loi sur les langues officielles*. Aussi, le Commissariat mène des interventions ciblées et proactives pour sensibiliser les institutions fédérales et pour rehausser la visibilité des langues officielles. Comme mesure d'atténuation supplémentaire, le Commissariat intensifiera sa vigie au Québec pour tenir compte des défis et des opportunités de l'environnement public québécois; à ce titre, un nouveau poste d'agent d'information vient d'être créé au bureau de Montréal. Le Commissariat mènera une campagne d'information sur les droits du public voyageur au cours de 2013 à 2015 afin de poursuivre le travail réalisé dans le dossier d'Air Canada et la vérification de l'administration

aéroportuaire d'Halifax. De plus, le Commissariat évaluera la mesure dans laquelle certaines institutions fédérales-clés se conforment à leur obligation d'offrir au public un service de qualité égale dans les deux langues officielles, en comparaison avec leur rendement passé, afin de mesurer l'impact de ses interventions. Enfin, le Commissariat maximisera l'usage d'autres pouvoirs et mécanismes d'interventions.

3. **Maintien de l'indépendance du commissaire** – Risque quant au maintien de l'indépendance du commissaire comme agent du Parlement.

Le commissaire doit préserver son indépendance, et aussi la perception qu'a le public de son indépendance. Présentement, il existe un risque que l'indépendance du commissaire soit mise à l'épreuve, rendant l'exercice de ses fonctions moins efficace. Le gouvernement n'a pas indiqué son intention de reconstituer le Comité consultatif de la Chambre des communes sur le financement et la surveillance à l'intention des agents du Parlement. Un Comité du Sénat se penche présentement sur les pouvoirs et les responsabilités des agents du Parlement – un rapport est attendu en mars 2014. Le Commissariat constate une surveillance accrue et plus d'exigences de reddition de compte de la part des agences centrales envers les institutions fédérales, y compris les agents du Parlement, dans le contexte du budget de 2012. Le gouvernement s'oriente vers des services partagés pour une plus grande efficience, ce qui est bien en soit. Cependant, le Commissariat risque de se voir contraint de se joindre à des institutions fédérales qui pourraient, éventuellement, faire l'objet d'une enquête ou d'une vérification; ou encore voir son site web fusionné au portail unique qu'envisage le gouvernement fédéral, ce qui brimerait l'indépendance du commissaire.

Le Commissariat gère ce risque et continuera de le faire en participant activement aux discussions sur l'indépendance des agents du Parlement et sur les services partagés, et en identifiant, de façon proactive, les services et les organismes d'intérêt. Le Commissariat veillera à ce que le nouveau commissaire, en poste à l'automne 2013, connaisse bien ces enjeux. De plus, un cadre de gouvernance sera institué en vue d'un projet de services partagés entre agents du Parlement afin d'avoir une approche plus globale qui considère toutes les occasions de services communs et de services partagés entre agents indépendants. Le Commissariat profitera de chaque occasion, notamment des comparutions parlementaires, pour exprimer ses préoccupations quant au maintien de l'indépendance des agents du Parlement lors de la consolidation des services entre les agents et des institutions fédérales du gouvernement.

Sommaire de la planification

Il importe de noter que les renseignements sur les mesures annoncées dans le budget de 2012 ne sont pas compris dans le présent document. Les informations contenues dans ce rapport serviront de référence pour les prochains rapports sur les retombées du budget de 2012 pour l'exercice 2012-2013. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la mise en œuvre des gains d'efficacité, veuillez consulter le *Rapport ministériel sur le rendement* 2012-2013.

Ressources financières (dépenses prévues — en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016
23 872	24 627	20 809	20 809

Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)

2013-2014	2014-2015	2015-2016
163	163	163

Tableau récapitulatif de la planification (en milliers de dollars)

Résultat stratégique	Programmes	Dépenses réelles 2010-2011	Dépenses réelles 2011-2012	Dépenses projetées 2012-2013	Dépenses prévues			Cohérence avec les résultats du gouvernement du Canada
					2013-2014	2014-2015	2015-2016	
Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.	Protection des droits linguistiques	6 558	7 059	6 358	6 791	6 547	6 547	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et à l'écoute.
	Promotion de la dualité linguistique	6 355	6 537	6 557	6 959	6 713	6 713	
Total partiel		12 913	13 596	12 915	13 750	13 260	13 260	

Tableau Sommaire – Planification pour les Services internes (en milliers de dollars)

Programme	Dépenses réelles 2010-2011	Dépenses réelles 2011-2012	Dépenses projetées 2012-2013	Dépenses prévues		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Services internes	8 565	8 759	8 213	10 877	7 549	7 549
Total partiel	8 565	8 759	8 213	10 877	7 549	7 549

Total du sommaire de la planification (en milliers de dollars)

Résultats stratégique, programmes et services internes	Dépenses réelles 2010-2011	Dépenses réelles 2011-2012	Dépenses projetées 2012-2013	Dépenses prévues		
				2013-2014	2014-2015	2015-2016
Total	21 478	22 355	21 128	24 627	20 809	20 809

Profil des dépenses

Le graphique ci-dessous présente la tendance des dépenses du Commissariat de 2009-2010 à 2015-2016.

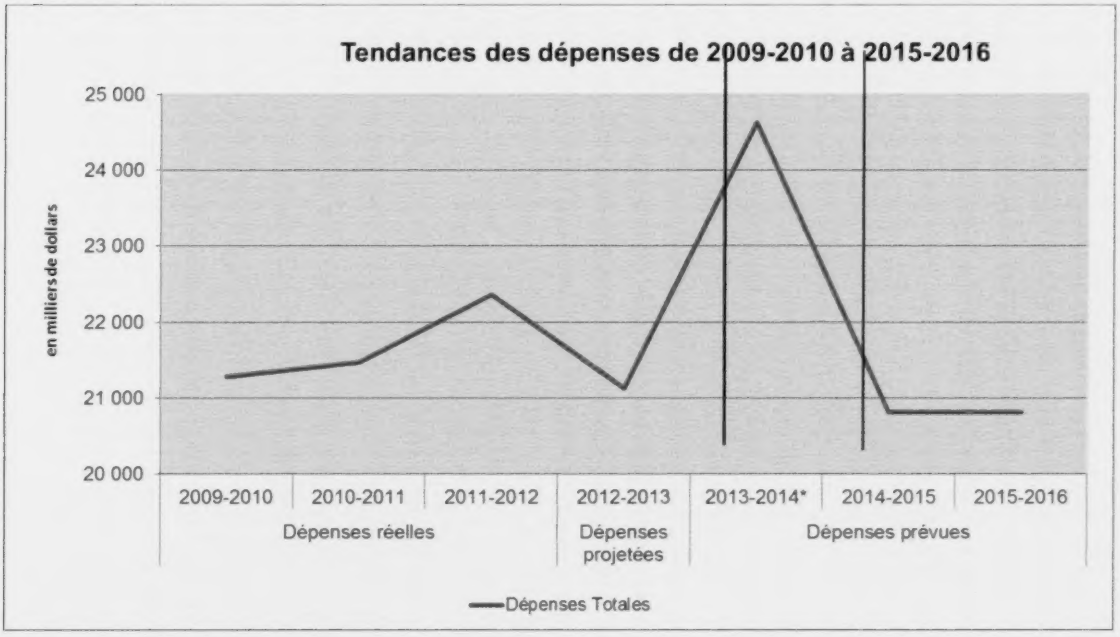
La tendance des dépenses du Commissariat est plutôt stable, à l'exception de l'exercice 2011-2012 en raison des indemnités de départ versées au complet à 92 employés et des indemnités de départ partiellement payées à 13 employés, soit une somme représentant 1,6 million de dollars.

Par rapport aux dépenses projetées de 2012-2013, les dépenses prévues pour 2013-2014 reflètent l'augmentation du financement de 3,3 millions de dollars approuvé par le Budget principal des dépenses pour payer les frais de déménagement des bureaux de l'administration centrale à Gatineau et le report de fonds du budget de fonctionnement anticipé de 2012-2013. À long terme, le déménagement dans un nouveau bâtiment, en co-location avec d'autres agents du Parlement, sera avantageux tant sur le plan financier qu'administratif. Cette relocalisation est reliée aux plans de projet de bail-achat de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Le Commissariat a demandé un examen indépendant et approfondi de ses activités qui a révélé de nombreuses pressions non financées, mais aussi des occasions à saisir pour optimiser ses ressources. Puisque bon nombre des autres recommandations issues de cet examen approfondi concernaient les investissements en technologie qu'il convenait de faire, le Commissariat a réaffecté ses ressources à l'interne afin de remplacer des technologies désuètes. Tel qu'indiqué

dans le Budget 2012, cette réaffectation constitue la contribution du Commissariat aux restrictions budgétaires du gouvernement.

Tendances au chapitre des dépenses ministérielles



* L'augmentation des dépenses prévues en 2013-2014 représente une avance unique à partir du Budget principal des dépenses du Commissariat afin de payer les frais de déménagement de l'administration centrale à Gatineau.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir des renseignements sur les crédits organisationnels du Commissariat, veuillez consulter le *Budget principal des dépenses* de 2013-2014.

Section II : Analyse des programmes par résultat stratégique

Résultat stratégique

Résultat stratégique : Les droits garantis en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés et la dualité linguistique est promue comme une valeur fondamentale de la société canadienne.

1er programme : Protection des droits linguistiques

Description du programme

Par ce programme, le Commissariat aux langues officielles enquête sur les plaintes déposées par des citoyens qui croient que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés, évalue le respect de la *Loi sur les langues officielles* par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* grâce à des mesures du rendement et à des vérifications, et intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité à la *Loi*. Le Commissariat peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles*.

Ressources financières (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016
6 527	6 791	6 547	6 547

Ressources humaines (ETP)

2013-2014	2014-2015	2015-2016
60	60	60

Résultats attendus du programme	Indicateurs de rendement	Cibles
Les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens sont respectés par l'entremise des réponses à leurs plaintes et à leurs demandes de renseignements.	Pourcentage des réponses du Commissariat aux plaintes et aux demandes de renseignements qui sont données dans le respect des normes de service : - la communication initiale avec le plaignant en deux jours ouvrables suivant le transfert du dossier de la plainte à l'analyste;	90%
	- les enquêtes effectuées selon le processus de résolution facilité en 90 jours ouvrables;	75%

Résultats attendus du programme	Indicateurs de rendement	Cibles
	- les enquêtes effectuées selon le processus d'enquête formel en 175 jours ouvrables;	50%
	- les demandes de renseignements, visant les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, en 30 jours ouvrables. *(Mesurés sur la base de : statistiques sur les délais)*	80%
Les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* savent dans quelle mesure ils respectent les exigences linguistiques et ce qu'ils doivent faire pour satisfaire à leurs obligations en vertu de la *Loi*.	Pourcentage des recommandations du commissaire relatives à la conformité, émises il y a deux ans, qui ont été mises en œuvre par les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi* dans le contexte des vérifications*, des rapports annuels du commissaire, et des enquêtes selon le processus d'enquête formel. *(Mesurés sur la base de : suivis aux recommandations)*	60%

*En 2013-2014, le Commissariat entreprendra deux vérifications à l'égard d'institutions fédérales qui seront confirmées en février 2013 (après la soumission du présent Rapport sur les plans et les priorités) et fera le suivi de deux vérifications visant respectivement Air Canada et Industrie Canada. De plus, le Commissariat publiera les rapports sur la vérification de la reddition de compte ainsi que sur les suivis de vérification auprès de la Défense nationale, de Service Canada et de l'administration aéroportuaire d'Halifax.

Faits saillants de la planification

Tout en poursuivant ses activités continues, qui visent à assurer la « Protection des droits linguistiques » en livrant ses résultats attendus (décrits au tableau ci-dessus), le Commissariat mettra l'accent sur les initiatives suivantes en 2013-2014 pour donner suite à sa 2ième priorité organisationnelle *(Intervenir de façon ciblée auprès du gouvernement et des institutions fédérales pour assurer la protection des droits linguistiques dans un contexte de restrictions budgétaires et de modernisation des services.)* et aux engagements-clés associés (présentés à la Section I) :

- analyser le niveau de maintien des droits linguistiques au sein de l'appareil fédéral dans le contexte des restrictions budgétaires et traiter les dossiers pertinents de manière concertée;
- évaluer la mesure dans laquelle certaines institutions fédérales-clés se conforment à leur obligation d'offrir au public un service de qualité égale dans les deux langues officielles, en comparaison avec leur rendement passé, afin de mesurer l'impact des interventions du

commissaire; ceci servira aussi de point de référence au prochain commissaire, afin de mesurer l'impact de ses interventions à partir de 2013;

- maximiser le rôle du commissaire devant les tribunaux en initiant de façon proactive, si nécessaire, des recours judiciaires pour clarifier les obligations linguistiques de certaines institutions fédérales. Le commissaire pourrait être impliqué dans au moins trois nouvelles procédures judiciaires dont une demande d'appel devant la Cour suprême du Canada afin de faire clarifier les obligations linguistiques d'Air Canada sur des vols internationaux.

En plus de ces initiatives particulières qui appuient la 2ième priorité organisationnelle, le Commissariat optimisera la protection des droits linguistiques en améliorant encore davantage l'efficacité de ses processus opérationnels d'assurance de la conformité, au moyen des activités suivantes :

- un sondage auprès d'un échantillon de plaignants et d'institutions fédérales qui transigent avec le Commissariat afin d'évaluer leur satisfaction relativement au traitement des plaintes;
- un programme permanent d'assurance de la qualité qui visera à évaluer, de manière continue, l'ensemble des processus d'assurance de la conformité du Commissariat;
- la mise en œuvre de la stratégie visant la réduction des dossiers d'enquête en arrérage.

2e programme : Promotion de la dualité linguistique

Description du programme

Dans le cadre de ce programme, le Commissariat aux langues officielles travaille avec les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle et le public canadien à favoriser la dualité linguistique. Le Commissariat établit des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle et les divers ordres de gouvernement pour les aider à mieux comprendre les besoins des communautés de langue officielle, l'importance du bilinguisme et la valeur du respect de la dualité linguistique au Canada. Afin de jouer son rôle d'agent de promotion, le Commissariat effectue des recherches et des études, entreprend des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux pour qu'ils introduisent un changement de culture afin de pleinement intégrer la dualité linguistique dans leurs organismes.

Ressources financières (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016
6 694	6 959	6 713	6 713

Ressources humaines (ETP)

2013-2014	2014-2015	2015-2016
59	59	59

Résultats attendus du programme	Indicateurs de rendement	Cibles
Le Parlement reçoit des conseils et de l'information sur les répercussions des lois, des politiques et des règlements en évolution sur les langues officielles.	Nombre de références aux interventions du commissaire concernant la formulation des lois, des politiques et des règlements en évolution.	10
	Nombre de comparutions devant des comités parlementaires.	3
	Demandes de renseignements provenant de parlementaires répondues selon la norme de service de 30 jours ouvrables.	80%
	(Mesurés sur la base : d'une analyse du contenu des rapports et des journaux des débats des comités parlementaires et du Hansard, et des projets de loi; des statistiques sur les délais)	

Résultats attendus du programme	Indicateurs de rendement	Cibles
Le public, les principaux leaders de politiques publiques, les communautés de langue officielle, les médias, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* sont au courant des droits et obligations en matière de langues officielles et l'importance de la dualité linguistique au Canada.	Nombre d'activités de promotion incluant les demandes de renseignements généraux et d'outils de promotion. Nombre de discours livrés et d'entrevues médiatiques accordées par le commissaire. Nombre de récipiendaires des études et des rapports du Commissariat. *(Mesurés sur la base de : suivi des activités de promotion, des discours, des entrevues avec les médias; plan de distribution pour les études/rapports)*	270 40 1 000

Faits saillants de la planification

Tout en poursuivant ses activités continues visant à assurer la « Promotion de la dualité linguistique » en livrant ses résultats attendus (décrits au tableau ci-dessus), le Commissariat mettra l'accent en 2013-2014 sur les initiatives suivantes, qui donnent suite à ses priorités organisationnelles et aux engagements-clés associés (présentés à la Section I) :

Afin d'appuyer la 1ière priorité (*Intervenir auprès du gouvernement et autres acteurs-clés afin que leurs actions envers la dualité linguistique rejoignent les Canadiennes et les Canadiens.*), le Commissariat va :

- tirer parti de son étude[ii] sur l'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes, explorer l'offre de programmes de langue seconde dans les collèges canadiens et faire la promotion, auprès des intervenants du milieu de l'éducation, de l'existence et de l'accroissement des occasions d'apprentissage concernant les deux langues officielles (cela inclut l'utilisation des mises à jour de l'outil[iii] en ligne qui établit une carte des programmes de langue seconde dans diverses universités partout au pays comme une occasion de faire participer les intervenants);
- concevoir des activités dans les médias sociaux, dont des activités particulières pour le Québec, qui ciblent les jeunes Canadiennes et Canadiens francophones et anglophones au moyen de l'utilisation des comptes Facebook et Twitter;
- lancer une stratégie sur l'intégration de la dualité linguistique dans les événements sportifs et culturels d'envergure, afin que les comités organisateurs, en particulier ceux qui reçoivent des fonds fédéraux, respectent pleinement la dualité linguistique canadienne (accent mis sur les préparatifs en vue de la célébration du 150e anniversaire de la Confédération, les activités de planification communautaire en vue des Jeux Panaméricains et Parapanaméricains de Toronto en 2015 et des Jeux d'été du Canada – Sherbrooke 2013);

- mettre en œuvre, en collaboration avec les parties intéressées, une initiative qui permette aux Canadiennes et aux Canadiens de réfléchir à l'évolution historique et à la contribution des événements-clés qui ont façonné et qui continuent de façonner le Canada en tant que pays bilingue, comme l'anniversaire de la Commission royale d'enquête sur le bilinguisme et le biculturalisme[iv];

- évaluer la transition vers la prochaine phase de la *Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013*[v], particulièrement en ce qui concerne la continuité du financement, et intervenir si nécessaire.

Afin d'appuyer la 2ième priorité (*Intervenir de façon ciblée auprès du gouvernement et des institutions fédérales pour assurer la protection des droits linguistiques dans un contexte de restrictions budgétaires et de modernisation des services.*), le Commissariat va :

- intensifier la vigie, notamment auprès des conseils fédéraux régionaux, quant à la place qu'occupent les langues officielles au gouvernement fédéral dans le contexte des compressions budgétaires afin de cerner les tendances des compressions et leur incidence sur le maintien des droits linguistiques et l'avancement de la dualité linguistique et de préparer des interventions efficaces;
- recueillir de l'information auprès des principales parties (institutions fédérales, communautés de langue officielle) touchées par les obligations linguistiques révisées des bureaux gouvernementaux à la suite du recensement de 2011, afin de pouvoir évaluer sans tarder les répercussions et prendre les mesures appropriées.

Afin d'appuyer la 3ième priorité *(Intervenir auprès du gouvernement et de certaines institutions fédérales pour que les communautés de langue officielle puissent bénéficier de l'impact de l'immigration sur leur vitalité.)*, le Commissariat va :

- exercer une surveillance active et intervenir auprès des représentants de Citoyenneté et Immigration Canada, des communautés de langue officielle et des gouvernements provinciaux, afin de maintenir le dynamisme créé grâce à diverses initiatives comme le *Plan stratégique pour favoriser l'immigration au sein des communautés francophones en situation minoritaire*, qui se termine en 2013.

En plus des initiatives ci-dessus, qui appuient directement les priorités organisationnelles, le Commissariat va :

- continuer de promouvoir la dualité linguistique en menant une campagne d'information pour renseigner le public voyageur sur ses droits linguistiques dans les aéroports et à bord des vols commerciaux;

- publier l'étude sur la capacité bilingue de la magistrature des cours supérieures afin d'inciter le gouvernement à apporter les changements appropriés au processus de nomination des juges.

3e programme : Services internes

Description du programme

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes gérées de façon à satisfaire aux besoins des programmes et des autres obligations générales d'une organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel, services de gestion des acquisitions et services de gestion des voyages et autres services administratifs. Les services internes comprennent uniquement les activités et les ressources destinées à l'ensemble d'une organisation et non celles qui sont fournies à un programme particulier.

Puisque les recours judiciaires sont prévus dans la *Loi*, les services juridiques sont exclus des services internes au Commissariat et font partie intégrante du programme de la protection des droits linguistiques. Également, étant donné leur mandat spécifique, les services des communications du Commissariat ne sont pas compris dans les services internes, mais font plutôt partie du deuxième programme, soit la promotion de la dualité linguistique.

Ressources financières (en milliers de dollars)

Total des dépenses budgétaires (Budget principal des dépenses) 2013-2014	Dépenses prévues 2013-2014	Dépenses prévues 2014-2015	Dépenses prévues 2015-2016
10 650	10 877	7 549	7 549

Ressources humaines (ETP)

2013-2014	2014-2015	2015-2016
44	44	44

Faits saillants de la planification

Tout en poursuivant ses activités continues afin de livrer les services internes nécessaires pour appuyer les opérations, le Commissariat mettra l'accent sur les initiatives suivantes en 2013-2014 pour donner suite à la 4ième priorité organisationnelle (*Gérer efficacement une période d'importantes transitions tout en favorisant un environnement de travail sain.*) et aux engagements-clés associés (présentés à la Section I) :

- élaborer un plan de transition pour guider les activités et les préparatifs du Commissariat en vue de l'arrivée du nouveau commissaire;
- continuer notre participation au développement d'un module commun de gestion des cas pour les petites et moyennes organisations et poursuivre à la mise en œuvre d'autres outils technologiques pour aider les employés à travailler plus efficacement, en fonction des besoins évolutifs de l'organisation;
- élaborer une nouvelle approche pour le site Web du Commissariat afin de mieux informer les Canadiennes et les Canadiens de leurs droits linguistiques et des occasions que leur offre la dualité linguistique;
- continuer à étudier les occasions de services communs ou partagés, entre autres dans le contexte du déménagement de l'administration centrale du Commissariat à Gatineau, dans le même édifice que d'autres agents du Parlement, et tirer parti des initiatives pangouvernementales de systèmes communs tels un système financier et un système de ressources humaines.

En plus des initiatives ci-dessus qui appuient directement la 4ième priorité organisationnelle, le Commissariat va compléter la vérification interne en cours qui porte sur les pratiques de communication stratégique et de promotion, y compris l'évaluation du rapport annuel et de la réponse du Commissariat aux requêtes du public.

Section III : Renseignements supplémentaires

Principales données financières

Les informations financières prospectives présentées dans le présent rapport sont destinées à donner un aperçu global de la situation financière et des activités du Commissariat. Ces informations financières sont préparées selon la méthode de la comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilité du Commissariat et d'en améliorer la transparence et la gestion financière.

État consolidé prospectif des résultats de fonctionnement et de la situation financière nette du Commissariat
Pour l'exercice (ayant pris fin le 31 mars)
(en milliers de dollars)

	Écart (S)	Résultats prévus 2013-2014	Résultats estimatifs 2012-2013
Total des dépenses	2 437	26 737	24 300
Total des revenus	0	0	0
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	2 437	**26 737**	**24 300**
Situation financière nette du Commissariat	1 288	**(407)**	**(1 695)**

On prévoit que les dépenses totales s'élèveront à 26,7 millions de dollars en 2013-2014. Les dépenses comprennent les salaires et les avantages sociaux des employés (61 % ou 16,4 millions de dollars) et les autres dépenses de fonctionnement (39 % ou 10,3 millions de dollars).

État consolidé prospectif de la situation financière
Pour l'exercice financier (ayant pris fin le 31 mars)
(en milliers de dollars)

	Écart (S)	Résultats prévus 2013-2014	Résultats estimatifs 2012-2013
Total du passif net	273	3 647	3 374
Total des actifs financiers nets	736	2 042	1 306
Dette nette du Commissariat	(463)	1 605	2 068
Total des actifs non financiers	825	1 198	373
Position financière nette du Commissariat	1 288	**(407)**	**(1 695)**

On prévoit que la valeur totale de la dette nette sera de 1,6 million de dollars en 2013-2014. Ce total comprend 3,7 millions de dollars en passifs (créditeurs et charges à payer de 2,3 millions de dollars, indemnités de vacances et congés compensatoires de 0,7 million de dollars et avantages sociaux futurs de 0,7 million de dollars) et 2,0 millions de dollars d'actifs financiers (montant à recevoir du Trésor de 1,9 million de dollars et débiteurs de 0,1 million de dollars).

On prévoit que la valeur des actifs non financiers sera de 1,2 million de dollars. Il s'agit d'immobilisations corporelles.

États financiers prospectifs

Les états financiers prospectifs se trouvent sur le site Web du Commissariat[vi].

Liste des tableaux supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants sont disponibles sur le site Web du Commissariat[vii]

- Vérification interne et évaluation prévues en 2013-2014;
- Achats écologiques.

Rapport sur les dépenses fiscales et les évaluations

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'imposition, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances publie annuellement des estimations et des projections du coût de ces mesures dans son rapport intitulé *Dépenses fiscales et évaluations*[viii]. Les mesures fiscales présentées dans le document *Dépenses fiscales et évaluations* relèvent de la seule responsabilité du ministre des Finances.

Section IV : Autres sujets d'intérêt

Coordonnées de l'organisation

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web du Commissariat ou communiquer avec l'un des bureaux suivants :

ADMINISTRATION CENTRALE

Édifice Canada
344, rue Slater
3e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0T8

Tél. : 613-996-6368 ou
1-877-996-6368
Téléc. : 613-993-5082
Courrier électronique : information@ocol-clo.gc.ca

www.twitter.com/CLOduCanada
www.facebook.com/languesofficielles

BUREAUX RÉGIONAUX

Région de l'Atlantique
Moncton
Tél. : 506-851-7047 ou
1-800-561-7109
Téléc. : 506-851-7046

Région du Québec
Montréal
Tél. : 514-283-4996 ou
1-800-363-0628
Téléc. : 514-283-6677

Région de l'Ontario
Toronto
Tél. : 416-973-1903 ou
1-800-387-0635
Téléc. : 416-973-1906

Sudbury
Tél. : 705-671-4101 ou
1-888-272-3704
Téléc. : 705-671-4100

Région du Manitoba et de la Saskatchewan
Winnipeg
Tél. : 204-983-2111 ou
1-800-665-8731
Téléc. : 204-983-7801

Regina
Tél. : 306-780-7866 ou
1-800-665-8731
Téléc. : 306-780-7896

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut
Edmonton
Tél. : 780-495-3111 ou
1-800-661-3642
Téléc. : 780-495-4094

Vancouver
Tél. : 604-666-5802 ou
1-800-661-3642
Téléc. : 604-666-5803

Notes de fin d'ouvrage

[i] http://www.ocol-clo.gc.ca/html/act_loi_f.php
[ii] http://www.ocol-clo.gc.ca/html/stu_etu_102009_f.php
[iii] http://www.ocol-clo.gc.ca/twolanguages_deuxlangues/index_e
[iv] http://cpc.lac-bac.gc.ca/100/200/301/pco-bcp/commissions-cf/dunton1967-1970-cf/dunton1967-70-fra.htm
[v] http://www.pch.gc.ca/slo-ols/pubs/08-13hrmaf/08-13hrmaf-fra.pdf
[vi] http://www.ocol-clo.gc.ca/html/reports_rapports_f.php#RPP
[vii] http://www.ocol-clo.gc.ca/html/reports_rapports_f.php#RPP
[viii] http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp